

РОЛЬ ЗБАЛАНСОВАНОЇ СИСТЕМИ ПОКАЗНИКІВ В ПРИЙНЯТТІ УПРАВЛІНСЬКИХ РІШЕНЬ

В.В. ТІТЯЄВ, канд.екон.наук.,

О.О. ФОМИНИЧЕНКО

Харківська національна академія міського господарства

вул. Революції, 12, м. Харків, 61002, Україна

v.tityev@gmail.com

Житлово-комунальна сфера представляє собою досить складний комплекс різноманітних підприємств й організацій, які забезпечують населення комфортними умовами для життя. Стан та перспективи розвитку житлово-комунальних підприємств та організацій залежать, насамперед, від прийняття управлінських рішень. Прийняття управлінських рішень — це визначальний процес управлінської діяльності, оскільки формує напрямки діяльності організації та її окремих працівників. Робота з прийняття управлінських рішень вимагає від менеджерів високого рівня компетентності, значних затрат часу, енергії, досвіду. Вона передбачає і високий рівень відповідальності, оскільки для втілення прийнятих рішень у життя необхідно забезпечити ефективну та злагоджену роботу всього організаційного механізму.

Сьогодні більшість керівників активно використовують традиційне стратегічне управління та стратегічні маркетингові підходи до управління підприємством. Для ефективного управління підприємством необхідно обрати чітку стратегію. А щоб обрати стратегію, потрібно вибрати певну систему, яка чітко визначить спосіб досягнення мети підприємства. Однією з таких систем є збалансована система показників.

Збалансована система показників – це система стратегічного управління організацією на підставі вимірювання та оцінки ефективності її діяльності за набором показників, підібраних таким чином, щоб врахувати всі суттєві (з точки зору стратегії) аспекти діяльності організації (фінансові, маркетингові, виробничі і т. ін.). Концепція збалансованої системи показників відрізняється від інших концепцій тим, що фінансові й не фінансові показники інтегруються з урахуванням причинно-наслідкових зв'язків між показниками і ключовими факторами.

Така система включає в себе чотири групи факторів вибору стратегії:

- Фінанси
- Клієнти
- Внутрішні бізнес-процеси
- Людські ресурси

Всі ці фактори являють собою організаційну структуру, а також спрямовані на оцінку інновацій, навчання та освіти, розвиток продукції та послуг, компетентність та корпоративну культуру. Хоча істотна перевага такої системи – це її сконцентрованість і якість подання інформації, ніщо не заважає компаніям залежно від конкретної ситуації доповнити модель.

Застосування збалансованої системи показників проходить у декілька етапів:

- Розроблення ключових показників результативності (складається перелік показників, що визначають найважливіші фактори успіху);
- Виявлення причинного зв'язку (обираються показники, які стосуються причинно-наслідкових відносин, щоб сформулювати певну логіку досягнення цілі);
- Розробка ієрархії показників;
- Використання безпосередньо даної системи, періодично перевіряючи та доповнюючи її.

Ключові показники результативності становлять стратегічну карту.

Така система дає можливість оцінити успішність проекту на стадії його виникнення, оперативно та точно реагувати на зміни оточуючого середовища, а також оцінити та обрати стратегію. Ця система становить основу при прийнятті рішень, базується на оцінці ефективності діяльності підприємства й спрямована на досягнення стратегічних цілей організації.

Серед усіх існуючих систем формування стратегії підприємства оптимальним варіантом є використання збалансованої системи показників, котра являється інструментом управління стратегією та спрямована на підвищення операційної ефективності. Використання збалансованої системи показників на житлово-комунальних підприємствах забезпечить підвищення економічної ефективності господарської діяльності та покращення якості послуг, що надаються споживачам.